



SEMINAR

Kundenpflege, -betreuung, -führung und innenbetriebliche Umsetzung von Kundenanforderungen

Datum: 16.10.2018

Uhrzeit: 09:30 – 16:00 Uhr

Ort: Fora Hotel Hannover, Großer Kolonnenweg 19, 30163 Hannover,
Tel: 0511 6706-0; www.fora.de

Programm

09:30 Uhr	Begrüßung und Vorstellungsrunde
10:45 – 11:15 Uhr	Kaffeepause
12:30 – 13:30 Uhr	Mittagessen
16:00 Uhr	Ende des Seminars



Einleitung

Im Mittelpunkt einer jeden Kundenpflege-Strategie steht der Kunde: Ihn möchten Sie gewinnen und zum Kauf bewegen. Er ist der wichtigste Bestandteil Ihrer perfekten Marketingstrategie. Das Seminar vermittelt die Lösungswege für die richtige Betreuung Ihrer Kunden im Bereich Service/After Sales. Praktische Fallbeispiele verdeutlichen dabei die große wirtschaftliche Bedeutung des Themas. Die Teilnehmer lernen wie sie eine Kundenbeziehung langfristig und nachhaltig gestalten und wie Wünsche und Anforderungen des Kunden innerbetrieblich optimal umgesetzt werden können.

Inhalt

1. Wie systematisch ist Ihre Kundenpflege?

- Kontaktmanagement (Überblick über die Kundenkontakte)
- Aufgabenplanung (Planung der nächsten Kontakte)
- Vertriebsdaten (mit welchen Kunden und Leistungen macht mein Unternehmen Gewinn)
- Kundenpflegemaßnahmen (Kundenzeitung, Newsletter, Direktwerbung; Kundenevents, -besuch, etc.)

2. Wie gestalten Sie Ihr Kundenpflegekonzept erfolgreich?

- Die schriftliche und kreative Konzeption Ihrer Maßnahmen zur Kundenpflege
- Sind Ihre Kundenpflegeaktivitäten wirklich originell und außergewöhnlich?
- Wie es Ihnen gelingt, mehr Folge- und Zusatzaufträge aus Ihrem bestehenden Kundenkreis zu gewinnen
- Wie Sie Ihre Kunden stärker an Ihr Unternehmen binden, und damit dem harten Wettbewerbs- und Preisdruck erfolgreich begegnen

3. Wie gut ist die Kommunikation mit Ihren bestehenden Kunden?

- Welche spezifischen Aspekte gilt es bei Gesprächen am Telefon oder vor Ort mit bestehenden Kunden zu beachten?
- Einsatz der Potentialfragetechnik
- Wie Sie es schaffen, mehr Gesprächszeit als Ihr Wettbewerber von Ihren Kunden geschenkt bekommen
- Wie Sie Ihre Gespräche und Verhandlungen bei bestehenden Kunden so interessant gestalten, dass Ihre Kunden „an den Lippen hängen“ und sich an Sie noch lange positiv erinnern
- Was Sie bei Präsentationen vor mehreren Ansprechpartnern aus Ihrem bestehenden Kundenkreis beachten sollen

Ihre Referenten

Sabine Panhorst – eine seit über 25 Jahren international erfahrene Expertin im Export der deutschen Lebensmittelindustrie. Als Exportleiterin hat sie in den vergangenen Jahren für mittelständische Unternehmen Exportstrategien entwickelt und den Aufbau der Marken im Ausland geleitet, heute leitet sie ihre Firma planexport.

Inke Engelmann - Key Account Manager Food Service Europa bei der Firma frischli Milchwerke GmbH und die erste Absolventin des Lehrgangs Exportmanagement.

ANMELDUNG

Bitte zurücksenden bis spätestens 03.09.2018 an

Frau Beata Reiter

Fax: 0228 26007-87 oder

E-Mail: assistenz@germansweets.de

**EXPORT-
UNION**
für Milchprodukte e.V.

german meat
your favourite choice



zum Tagesseminar: **Kundenpflege, -betreuung, -führung und innerbetriebliche Umsetzung von Kundenanforderungen**

am **16.10.2018** von 09:30 – 16:00 Uhr im Fora Hotel Hannover,
Großer Kolonnenweg 19, 30163 Hannover, Tel: 0511 6706-0; www.fora.de

Am Seminar: **Kundenpflege, -betreuung, -führung und innerbetriebliche Umsetzung von Kundenanforderungen**

nehme ich teil

Der Teilnehmerbeitrag beträgt 295,00 EUR pro Person zzgl. USt. 19%. Den Betrag überweise ich nach Rechnungserhalt. Stornierung ist bis zum Ablauf der Anmeldefrist gebührenfrei. Danach wird eine Stornogebühr in Höhe von 51,00 € berechnet. Erfolgt eine Stornierung eine Woche vor der Veranstaltung werden 80% der Teilnehmergebühr erhoben.

Bitte reservieren Sie für mich im Fora Hotel Hannover

(vereinbarter Sonderpreis für 1 EZ: 99,00 € inkl. Frühstück, Selbstzahler)

für Nacht / Nächte (Anreise Oktober / Abreise Oktober)

ein Einzelzimmer

Name, Vorname:

Unternehmen:

Tel/Fax:

E-Mail:

Datum

Unterschrift

Da die Anzahl der Plätze begrenzt ist, berücksichtigen wir die Anmeldungen in der Reihenfolge des Eingangs. „Export von A bis Z, von Analyse bis Zolldokumente“ ist eine Veranstaltung im Rahmen der Weiterbildungsreihe der drei veranstaltenden Verbände in Kooperation mit der Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein und Gefa e.V.

German Sweets e.V. | Schumannstraße 4-6 | 53113 Bonn

Tel: +49 228 26007-41 | Fax: +49 228 26007-86